

Cómo Proteger su Teléfono Celular

(Cellular Connection Protection)

Mensaje para el Consumidor

Al de-regularizarse la industria telefónica los consumidores del Estado de Nueva Jersey obtuvieron un surtido de opciones, pero con las opciones a menudo viene la confusión, y cuando se trata de seleccionar un servicio de teléfono celular uno debe ser un consumidor inteligente.

La industria de los teléfonos celulares no está regulada, pero es muy popular con los consumidores. Muchos consumidores prefieren tener un teléfono celular y no tener un teléfono de casa. A pesar de que la competencia ha comenzado a hacer bajar los precios, las llamadas se pueden acumular rápidamente si uno se descuida.

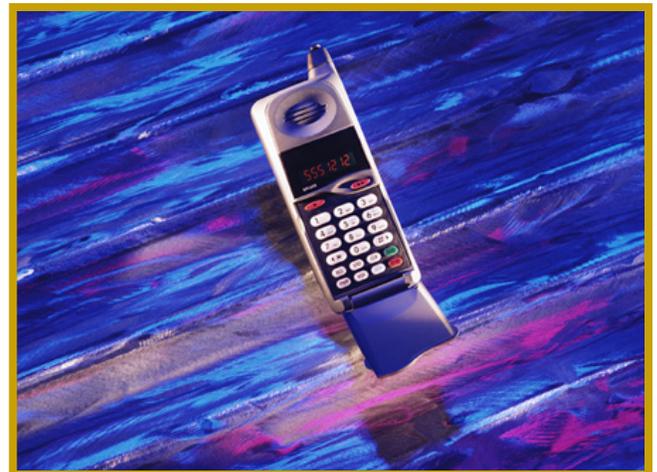
Hay muchas compañías de teléfono celulares, planes de pagos, y opciones de alcance entre los cuales uno puede seleccionar. Antes de decidirse por un plan y una compañía usted debe hacer comparaciones.

SUGERENCIAS PARA EL CONSUMIDOR

- Busque un plan que se ajuste a sus necesidades y uso. Es importante que usted estime cuantos minutos por mes piensa usar su teléfono celular.
- Examine su plan de (home calling area) área local. Los planes de los teléfonos celulares son con frecuencia diferentes de los servicios de teléfonos regulares.
- Conozca cual es el precio de acceso mensual y el costo durante las horas puntas.
- Pregunte cual es el costo por llamadas a números "800" y para pedir ayuda a la operadora. Generalmente, éstas se cobran como llamadas fuera de su área básica y podrían originar gastos adicionales.
- Verifique los sobrecargos "por llamada" y si le cobrarán cuando el otro teléfono está ocupado o no contesta a la llamada.
- Pregunte por el costo de incremento por minutos y el costo por llamadas hechas a usted.

- Infórmese con todo el costo relacionado con el plan de servicio. Algunos planes cobran por **air time**=cuantos minutos usa por mes; **roaming**=cuanto cuesta cada minuto fuera de su área básica y **universal funds**=cuanto tiene que pagar por el teléfono cada mes aunque no lo use. Y recuerde que también tiene que pagar impuestos por el costo de servicios.
- Revise el contrato para ver si tiene una cláusula de renovación automática.
- Pregunte si le cobrarán dinero por cancelar el contrato antes de tiempo. Algunos planes de largo plazo le pueden costar menos pero lo pueden atar a un plan que a lo mejor no le conviene en el futuro y pueden cargarle un pago alto por cancelarlo.
- Averigüe sobre las "zonas muertas" (dead zones). Todos los servicios tienen algún vacío en el área que cubren. Esto significa que podría perder la conexión o no tener servicio cuando se halle entre torres de servicio.
- Lea el contrato cuidadosamente y entienda todas las condiciones antes de firmarlo.
- Obtenga todo por escrito.

Compare precios antes de tomar una decisión final. El contrato



800-242-5846 • www.NJConsumerAffairs.gov

Oficina del Fiscal General



New Jersey Division of
**Consumer
Affairs**

que firme lo comprometerá, y una vez que haya firmado, el servicio telefónico le corresponderá por el término del contrato.

Recuerde que empezando en Julio del año 2004 en Nueva Jersey está prohibido manejar y hablar por teléfono, a no ser que use un sistema que no tenga que usar las manos.

EL REGISTRO “NO LLAME”

Usted puede añadir el número de su teléfono celular al Registro Nacional de “No Llame” (este registro está diseñado para parar llamadas inoportunas del tele-mercadeo). Puede registrar su celular en línea yendo a: www.DoNotCall.gov o llamando, del teléfono que quiere registrar, al número gratis 1-888-382-1222.

Si su teléfono está registrado en la lista de “No llame” (por lo menos tres meses) y ha sido contactado por un tele-mercader y quiere reportar una queja con la División de Asuntos del Consumidor, usted tiene:

- Anotar la fecha y el tiempo de la llamada.
- Escribir el número de teléfono exactamente como aparece en la pantalla de su teléfono de identificación personal (Caller ID screen) y mejor todavía, si puede, tomar una fotografía del número, y mandárnosla junto con su queja escrita.
- Escuchar por los requeridos 30 segundos para saber: el propósito de la llamada, el nombre de la compañía de tele-mercadeo, el nombre de la compañía vendiendo el producto o servicio, y el nombre de la persona que ha hecho la llamada. Si usted no oye el propósito de

la llamada, puede ser que no podamos investigar su queja.

- Si usted ha recibido llamadas por la misma compañía, enumere las fechas y las veces de las llamadas anteriores, y si usted le preguntó que dejaran de llamarlos y cual fue la respuesta de aquellos.
- Díganos si es o ha sido un cliente de la compañía que está llamándolo.

Reporte cualquier infracción a la División de Asuntos del Consumidor, llamando a: 1-888-656-6225 ó puede descargar un formulario de quejas yendo a: www.nj.gov/donotcall/dnconlinefrm.htm

Oficina del Fiscal General de Nueva Jersey División de Asuntos del Consumidor

Newark

124 Halsey Street
P.O. Box 45025
Newark, NJ 07101
(973) 504-6200
(800) 242-5846

(Solamente en Nueva Jersey)

Camden

2 Riverside Drive
Suite #403
Camden, NJ 08103
(856) 614-3100

**Correo electrónico:
AskConsumerAffairs@lps.state.nj.us**

**Web site:
www.NJConsumerAffairs.gov**